

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)**

WIDIYANTO BANGUN PRASETYO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : widiyanto_bp

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang produk haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan.

Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh pelanggan Swalayan Luwes Purwodadi Periode tahun 2013. Peneliti menggunakan sampel 96 karena angka paling mendekati dari 96,04 adalah 96, sehingga peneliti menggunakan sampel 96 sebagai sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut. (Setiawan, 2005 : 151). Dalam hal ini responden adalah pelanggan di Swalayan Luwes Purwodadi. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan , kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY (Studies in swalayan
LUWES Purwodadi)**

WIDIYANTO BANGUN PRASETYO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : widiyanto_bp

ABSTRACT

Companies engaged in the product must be able to maintain a good reputation in the eyes of its customers . Quality good service and quality will tend to give more satisfaction to the customers who use the services of the company. Regardless of the quality of service so do not expect the company to continue to maintain image in the eyes of the customer .

As for who made the entire customer population is swalayan luwes Purwodadi period in 2013 . Researchers used a sample of 96 for the closest figure of 96.04 is 96 , so the researchers used a sample of 96 as the study sample . The sampling technique used in this study is simple random sampling method is random sampling technique regardless of strata that exist within the population . (Setiawan , 2005: 151) . In this case the respondent is a swalyan luwes Purwodadi customers . Analysis tool used is multiple linear regression by first tested with validity and reliability .

These results indicate that the influences of meaning between service quality on customer loyalty , meaning that if the quality of service increases, customer loyalty will increase . There is a significant effect between customer trust on customer loyalty , increase customer confidence means if it will increase customer

Keyword : Quality of service, trust, customer satisfaction and customer loyalty